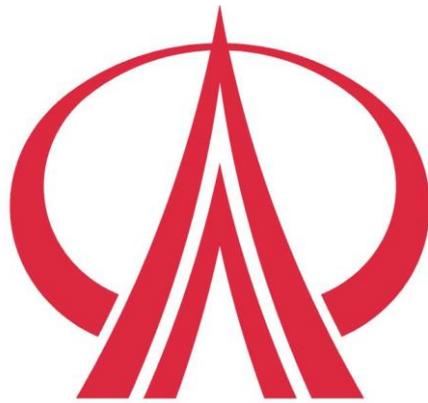


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司
太平店



指導老師：葉京怡老師

學 號：BZ102009

姓 名：朱俞亭

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

大四參與系上的三明治教學計畫，實習的公司為屈臣氏個人用品商店的太平分店，讓我在去年的七月到今年的五月份，進入了屈臣氏這個大家庭學習。此專題中是彙整個人實習過程包含有實習動機跟目的、門市運作流程及實習心得，將在校外實習的經驗與成果，以實習專題的方式來做說明與呈現。

在這段實習的過程對門市服務業的了解有更多實際的體會，可以真實地感受與貼近現實社會環境中所有的經驗，不管這些是有形的還無形的都將會對我在未來人生道路上有很大的幫助。無形的收穫則是堅強與勇敢，勇敢的去面對每一件事，克服每一個問題，以及自己的抗壓性，讓自己不會輕易放棄工作反而去注重工作，一個人的態度比經驗來的更重要。

致 謝

首先謝謝修平行流系的主任及老師們能給我這次實習的機會，讓我有機會提早適應外面工作職場的各種應對能力和管理及學習社會的工作環境。在三明治教學計畫方案中，我要感謝系上的老師們以及我的指導老師和我所有的主管及同事，沒有你們就不可能有這份專題的誕生。

在學習過程中，我非常感謝太平店的所有同事的教導和照顧，同事們對我的耐心和仔細教導，因為他們的幫忙，讓我可以更快速的熟悉工作環境，替這個團隊分擔一些職務，也感謝支援過的其他分店同事的教導，在過程中也學習到許多小技巧，並結交到更多朋友，也讓我可以學到很多東西，以及說話的應對方式跟商品的知識。

在實習過程中雖然會有不順心的事情發生，但我很感謝身邊有一起實習的朋友們，雖然各自實習的地方都不同，不過彼此都會互相傾聽跟分享實習的甘苦談，因為有了一群能夠一起努力的伴，讓我能更想克服不順心的事情，然後一起勇往直前。

目 錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	1
1.2 實習目的.....	2
1.3 實習公司甄選過程.....	3
二、實習公司.....	5
2.1 公司簡介.....	5
2.2 營業項目.....	6
2.3 競爭力分析.....	7
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
3.2 工作環境與同事.....	10
3.3 工作內容.....	12
3.4 作業流程分析.....	13
3.5 問題點分析.....	14
3.6 改善方案.....	15
3.7 工作日誌.....	16
四、結論與建議.....	21
4.1 結論.....	21
4.2 建議.....	23
參考文獻.....	24

圖目錄

圖一、甄選過程流程圖.....	3
圖二、屈臣氏太平店門市組織圖.....	9
圖三、與同事合照.....	10
圖四、櫃台工作環境.....	10
圖五、櫃台背櫃拉排面.....	10
圖六、展銷商品介紹.....	10
圖七、活動日繞街宣傳.....	11
圖八、整理落地.....	11
圖九、認識藥局商品.....	11
圖十、門口環境.....	11
圖十一、換D桶陳列圖.....	11
圖十二、查醫美效期.....	11
圖十三、早班標準作業流程圖.....	13
圖十四、晚班標準作業流程圖.....	13
圖十五、收銀機取消資料表.....	14

表目錄

表一、SWOT 分析.....	8
表二、工作日誌表 1.....	16
表三、工作日誌表 2.....	17
表四、工作日誌表 3.....	18
表五、工作日誌表 4.....	19
表六、工作日誌表 5.....	20

一、前言

1.1 實習動機

大學畢業後對於未來職場是一個新的階段、新的開始以及新的體驗，畢業後直接進入職場難免會有一個銜接的磨合期，如果能夠提早體驗職場的生活，對未來將會是一個準備好的狀態，而不會是「我沒有經驗還沒有準備好」的一種害怕的心態。而真正踏入職場社會後，剛開始會覺得辛苦且漫長，會經過一番掙扎且猶豫，但每個人都會走入這階段，這些都是必經過程。而對於未來的職場面對每一份工作我都必須努力且認真投入，然後在工作中培養自己的專業技能找出自己的興趣，讓自己能用最快的速度上軌道。畢業後希望能將在課堂上所學到的和實習這段期間學到的都能運用在工作上，將來畢業後就不是以學生身分來工作，在公司就是現實的會和不會，先打基礎讓自己去習慣未來工作的狀態及模式，減少自己對工作的不適應感。

學校對於大四的學生提供兩個不同類型的教學計畫，第一個是校內實務專題計畫，第二個是校外實習計畫，因為了解自己喜歡工作和嘗鮮的特質，所以在大學第四年，專題與校外實習二選一時，而我選擇校外的實習教學計畫。選擇校外實習的原因不是因為不想留在學校，而是能在讀書的階段還能參與企業實習，以及實習的期間內還可以回學校上課，這些是以後畢業了出社會也無法體驗到的過程，所以我將自己的大四規畫了參與校外實習的教學計畫。大四選擇提早體驗接觸職場，也因為希望自己能提早適應未來畢業後的職場生活，就不用擔心畢業後容易與社會脫節，畢竟外面的工作深不可測，會面對多大的困難還不曉得，但是至少選擇實習，可以先讓我預習未來工作環境在外面的職場生活，也可以讓我學到許多學校不會遇到的事情，有些寶貴的實務的經驗會比書本更加深刻。讓我們可以提前了解職場，可以了解到自己的興趣、喜歡的工作性質。因為現在職場上需要的人才還是以經驗多的優先入取，所以先進入職場不是一件壞事，也希望在實習中能夠學到的比其他人學到的更多，也讓我的能力、責任、抗壓力可以更增強。

1.2 實習目的

在一年就要畢業了，而大四的三明治實習的計畫可以幫助我了解自己在工作領域的學習能力如何，讓我們在畢業前能提早踏入社會磨練，而我希望自己在實習中，對於自己的能力能有所進步，也能調整好適應工作的型態，面對工作的種種困難能夠有解決的方法。因為是在屈臣氏工作，所以一定會服務到顧客，甚至要了解顧客的問題需求，對產品要有一定的了解，才能給顧客最適當的建議。另外也學習到團隊合作的默契，大家一起齊心為這個店盡責，互相幫忙，努力達成工作目標其實是讓人開心的一件事。

另外，在銷售的過程中，要把自己當成客人，以客人的角度去想什麼是帶給客人最好的，是最適合客人的，要信任我們所銷售的商品語動人心，這樣才能帶給顧客好的品質也比較能深入人心。在服務方面店長要求我們要專注服務，用心的對待每一位顧客，針對顧客的不同需求給予良好的服務，讓顧客滿意消費的過程是愉快的，顧客肯定我們的用心服務，這對於我們來說是無形的資產。實習中讓我學到許多商品知識及使用商品的經驗分享，商品知識能夠讓我了解它的功用，而使用商品經驗能讓我分享給顧客在介紹商品給顧客時我能把商品的優勢帶給顧客並分享使用感想，對商品熟悉越能夠發揮銷售的技巧，而我所學的知識也是別人帶不走的，這也是我在實習中所能獲得的經驗和成果。

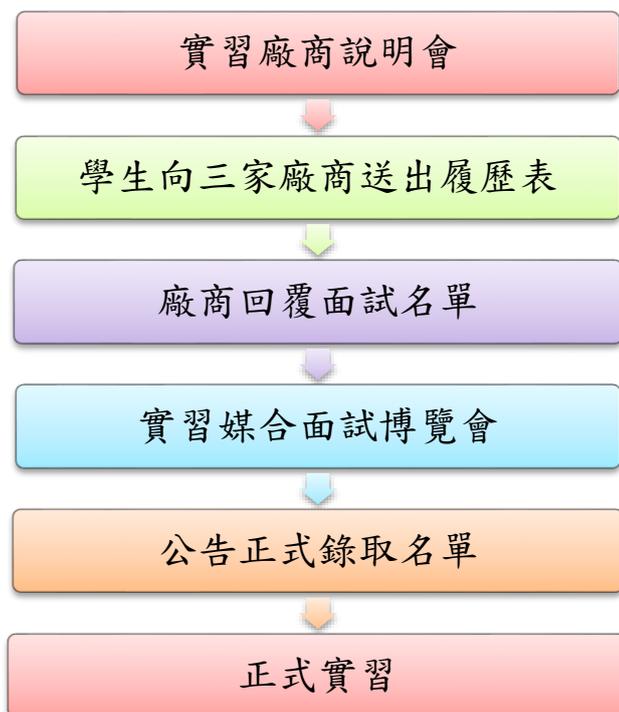
- (1)學習銷售商品及如何推銷商品。
- (2)保持快樂、熱誠的心來服務顧客
- (3)學習如何解決顧客問題及管理情緒。
- (4)與顧客的友誼建立，從說話技巧開始
- (5)提高自己在職場中的應變能力和處理的速度。
- (6)做事效率提升，完成主管交代的事情都一一完成
- (7)樂於工作，抱持著愉快心情挑戰每一天的業績目標
- (8)了解藥妝店的許多環節及業務，讓自己可以順利上手。
- (9)與工作團隊的默契培養、能快速適應新環境新的人事物
- (10)學習自己還不會的事情，增加職場經驗。
- (11)改善自己的不擅於表達，讓自己面對不同狀況能順手的融入其中。

1.3 實習公司甄選過程

學校提供許多廠商來讓我們做選擇，並且舉辦廠商說明會，安排各家廠商來學校說明實習的工作內容、上班時間、公司制度、公司福利、工作環境…等，讓我們學生能夠更清楚的了解每個實習廠商，廠商說明會結束後，我們要依自己的志願填寫三份不同實習廠商的履歷表，之後就由學校將履歷表給廠商們審核，審核通過就可以跟廠商面試。系上舉辦實習媒合博覽會，透過這次的媒合跟廠商們面試，接著系上會公告錄取實習的名單，再跟學生確認要實習的廠商。

甄選過程：

實習廠商說明會→學生向三家廠商送出履歷表→廠商回覆面試名單→
實習媒合面試博覽會→公告正式錄取名單→正式實習



圖一、甄選過程流程圖

(一) 選擇目前實習公司理由

選擇屈臣氏這家公司不是為了實習而實習，是因為自己本身喜歡逛屈臣氏，也希望能藉由這個機會了解屈臣氏的營運管理，更希望能提高自己對於商品的知識以及銷售能力、與人與人的應對的能力，而自己本身也沒有嘗試過服務業的工作，藉此這個機會想去嘗試，能學習到好的成果或是累積經驗都是對我的未來有幫助。也因為屈臣氏有販售很多不同品牌的彩妝，我希望能藉由這次的機會，讓自己能好好的研究所有的彩妝，提升自己對彩妝的研究。因為自己對屈臣氏有很多的興趣，所以工作起來一定會覺得很愉快，不會只是因為工作而工作，不會因為時間一久就覺得厭倦。

(二) 你對實習公司的初步看法為何？

在屈臣氏公司實習有一段時間了，因為屈臣氏有販售很多彩妝，在一開始工作的時候，我還不了解這些彩妝，當客人詢問我不了解的彩妝時，我只能請同事們幫忙解決，但是因為這樣讓我的印象能更深刻，讓我更快速且清楚的了解，久而久之就會上手了！在賣場上，若遇到客人除了要招呼外，也要專注於客服，必須主動上前詢問是否需要幫忙或是介紹客人產品，這也讓我經過一段時間，才有辦法有自信的去主動服務客人，讓我開始喜歡與客人聊天。

而在屈臣氏會有業績壓力，每天都會要求換購、展銷、會員卡、環保購物袋的業績目標，雖然壓力真的都不小，但是往好處想，這是能訓練自己的行銷能力，所以每次只要把東西銷售出去，我會覺得很開心很有成就感。屈臣氏的商品真的很多種，對於剛進來的我來說會很茫然，但是店裡的主管同事們都有耐心的教我，讓我都能一步一步的朝目標前進。目前對於屈臣氏有一點點覺得美中不足，因為屈臣氏都會限制給工讀生的時數只能有多少，所以我沒有很多的時間都在實習，甚至還要擔心時數會不會不夠，希望這部分能改善，不然就會失去實習的意義了。

二、實習公司

2.1 公司簡介

企業創辦人：

屈臣氏最早的創辦人為東印度公司的醫生皮爾森，和另一位來自英國的李文斯頓，為了服務廣大的外國商人而開設，而到了 1981 年被和記黃埔集團所收購，而之後屈臣氏的老闆也變成了香港的李嘉誠先生。

關於屈臣氏集團：

屈臣氏集團於 1841 年在香港創立，現已發展成亞洲及歐洲最大的國際保健美容零售商，在 25 個市場經營 12,400 家商店。每年超過 30 億名顧客在我們全球 13 個零售品牌所開設的實體店舖，以及電子商店上購物。集團 2015 年財政年度的營業額達 1,519 億港元，並在全球聘用超過 120,000 人。屈臣氏集團是跨國綜合企業長江和記實業有限公司的成員。長江和記業務遍及超過 50 個國家，經營港口及相關服務、零售、基建、能源以及電訊等五項核心業務。

關於台灣屈臣氏：

屈臣氏於 1987 年進軍台灣，目前全台總店數已超過 500 家，會員人數超過 500 萬人，提供超過 2 萬項商品，每月服務顧客超過 700 萬人次！屈臣氏主要販售三大類商品：美麗 (Beauty)、健康 (Health) 及個人用品 (Personal Care)。店內配置有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，以友善、專業、關懷的品牌 DNA，提供顧客最方便、齊全、專業的個人藥妝商品購物選擇。屈臣氏做為個人保健及美容產品零售的領導品牌，為顧客提供個人化的諮詢及建議，提供市場上最多元的產品種類，使顧客每天都能 LOOK GOOD, FEEL GREAT。

屈臣氏近年極力改革變創新，2013 年品牌新形象四大 DNA 為：科學、專注、承諾、團隊合作。為了就是不斷創新，今年屈臣氏為科學年，要員工緊緊記住這四個主要 DNA，帶動屈臣氏走向新時代。

2.2 營業項目

經營使命與目標：

屈臣氏致力以多元化的零售概念和消費品，在我們的每一個市場上，超越顧客的期望。

屈臣氏的品牌願景為「Look Good、Feel Great、Have Fun 擁抱美麗、珍愛健康、生活有趣」。以顧客為尊的六大經營方針：「趨勢商品、販促活動、專業諮詢、明亮空間、親切服務、多元溝通」，提供顧客全方位美好購物經驗，以成為顧客心目中最常光顧的美妝與保健之個人商店。

經營項目：

屈臣氏屬於零售業，販售商品有開架彩妝、生活用品及零食飲料等。提供無壓力的服務開放式空間，在顧客需要推薦時給予顧客所需要的資訊及服務。

提供服務：

屈臣氏目前擁有 10 種以上的開架彩妝以及醫美商品，除了這些之外還有生活用品及百貨用品，除了這些，還會隨著節日做出不一樣的活動及推出節慶商品給消費者，而在路線規劃及產品擺設方面也是服務之一，讓消費者更快速購買到自己想要的商品，不會花費太多的時間，也可以享受舒服的購物環境，讓每個進到屈臣氏的消費者可以感到賓至如歸的感覺。屈臣氏除了別的品牌也有自己的自創品牌 WATSONS，依照消費者的喜好來推出符合消費者的產品，不只是容量大，價格也比市面上產品更便宜，也逐漸的在增加產品種類，讓消費者有更多不一樣的選擇。

除此之外也推出寵愛卡的服務，每一檔活動只要會員持卡到門市即可換取到會員來店禮一份，也可以享有部分商品的會員價格優惠。屈臣氏的經營項目有保健食品和藥品、彩妝、保養品等。會有藥師和美容顧問提供產品諮詢，在諮詢方面以專業且貼心的服務上更能留住消費者的心，而賣場客服人員都會主動上前詢問需要的商品是什麼並提供顧客籃子，讓顧客方便逛賣場時不會手上拿著一堆東西，這些貼心專業的形象都是公司必須具備的。

屈臣氏的主要顧客來源：

屈臣氏所賣的商品年齡層非常廣闊，從幼年到老年皆有商品的提供，但主要的顧客來源多數是女性消費者居多，男性消費者在數量上也在逐漸增加中，更隨著每間門市位於的地段不同，有更多不同的消費者族群。

2.3 競爭力分析

外在競爭者：

屈臣氏的外在競爭者，有寶雅和康是美這兩家和我們有著同性質的購物商場。因為所販賣的東西性質大同小異，所以我們要做出格外凸顯出自己的優點。增加優惠促銷活動和提供顧客專業服務的諮詢，來增加來店客群提升銷售額。

2. 核心競爭力：

(一)自有品牌提升效益

屈臣氏自有品牌成為零售業發展過程中不可或缺的一個重要成分。而屈臣氏個人護理店用行動表達了自己的態度：自有品牌不僅僅是「重要」的，而且是「必不可少」的。自有品牌產品由於良好的品質價格贏得了消費者對屈臣氏更多的認同和信任。

(二)差異化策略贏市場

自有品牌是屈臣氏推出差異化策略的具體體現，通過細分市場，屈臣氏不僅完善和擴充了自身的產品線，更重要的是，避開了產品同質化的競爭使特定的消費群變成整個區域的大眾消費群，通過地域細分和功能細分，實現差異化突圍。

五力分析：

1. 現有競爭者：

藥妝店產業內競爭是一種市場卡位、搶佔市場率的方式。以價格競爭、產品促銷戰、產品區隔性、營造產品獨特性、顧客服務、藥師諮詢，來爭奪現有產品市場利潤。在目前的主要藥妝店家，康是美和屈臣氏為目前彼此是最大競爭者，經常會看到兩大藥妝店相鄰附近，打出各種促銷方案吸引顧客增加銷售額。

2. 新進入者的競爭：

因技術層次低，利潤不少，可吸引相關產業轉入可能性高。以低價在市場上競爭者越來越多，如網拍、康是美、寶雅等連鎖藥妝或小百貨。使屈臣氏的客源減少。

3. 替代品的威脅：

雖然同樣的商品有其他藥局或藥妝店所提供或專業藥師服務，但相對價格及購物服務容易影響了顧客的消費意願，因而造成威脅。

4. 採購者的議價能力：

在消費者議價方面還是取決於價錢，價錢是否讓消費者覺得合理或是心理理想的。屈臣氏在議價方面也不可能殺價，所以大部分的消費者都會趁促銷期間來購買。現在的商品諮詢和價格透明化，許多消費者會貨比三家再決定是否要購買商品。

5. 供應商議價能力：

屈臣氏店家在全球店家非常多，通路也相同的廣，與供應商長期合作能大幅降低產品價格，而屈臣氏也有自己獨家品牌和代理品牌，這些都會跟供應商合作並大量生產，議價能力就會比較彈性，能節省成本運用。

2.4 SWOT 分析

屈臣氏是以彩妝和生活用品為主要目標客層，提供顧客多樣化的選擇。

SWOT 分析

S(優勢)	W(劣勢)
<ol style="list-style-type: none">1. 店面規模大且據點多。2. 擁有的自有品牌多元化。3. 設有男性用品專區。4. 常有促銷活動吸引顧客。5. 店內有藥師諮詢或美容諮詢的服務。6. 屈臣氏的美妝店在市場上佔有率高。	<ol style="list-style-type: none">1. 大部分門市沒有 24 小時營業。2. 停車格較少，不方便停車。3. 自有品牌商品知名度不夠。
O(機會)	T(威脅)
<ol style="list-style-type: none">1. 現代人重視健康與美麗。2. 男性保養品購買率增加。3. 異業結盟增加銷售。	<ol style="list-style-type: none">1. 店面同業據點逐漸增加。2. 網路購物平台愈來愈多。3. 消費者對品牌的要求增高。4. 競爭者促銷方案類似。

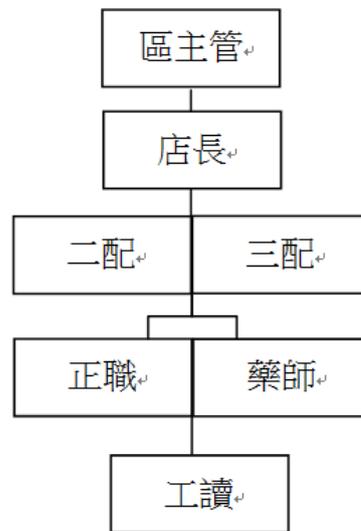
表一、SWOT 分析

三、實習內容

3.1 實習部門

我在屈臣氏是企業實習生，工作部門是門市的顧客服務員，負責賣場事項和顧客服務，每天都有公司安排的事情要處理，例如換標價卡、換陳列圖、查效期、查價、黏防盜標籤、盤庫存、驗貨、進貨補貨。除了這些情也都要專注客服，提升業績。

(一) 屈臣氏太平店門市組織圖：



圖二、屈臣氏太平店門市組織圖

(二) 相關的工作人員、主管與利益關係者：

上班時段會與店長、配班一起上班，每天除了例行的拉排面或者補貨上貨，有遇到事務性工作的時候配班就會分配換哪個部門的陳列圖和查價等的工作項目。

3.2 工作環境與同事



圖三、與同事合照



圖四、櫃台工作環境



圖五、櫃台背櫃拉排面



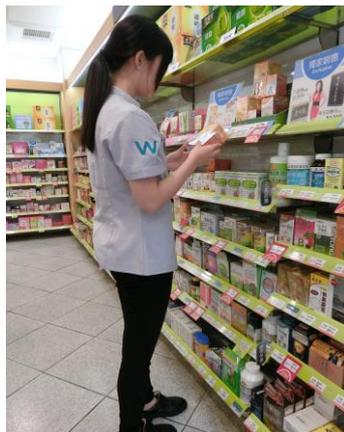
圖六、展銷商品介紹



圖七、活動日繞街宣傳



圖八、整理落地



圖九、認識藥局商品



圖十、門口環境



圖十一、換D桶陳列圖



圖十二、查醫美效期

3.3 工作內容

一. 說明直接負責單位工作內容：

除了結帳之外，也要注意 KPI 目標的達成率，因為每間門市都有自己的 KPI 目標，分別是會員卡、提籃件數、換購率、環保購物袋銷售、自有品牌及獨家商品販售和展銷。

除此之外，必須要熟悉每一檔、週六的一日樂翻天、週三銀行日、等等的促銷活動。也要幫顧客查詢商品的優惠，確保顧客沒有遺漏屬於她的優惠商品。例如兩件五折的活動，只要有參加兩件五折活動的商品都可以任意搭配，顧客經常未能充分理解折扣的意義而少拿或是搭配錯商品，因此我們就能及時提醒顧客是否有符合優惠活動，這樣不僅能增加提籃件數也能避免客訴的發生。再加上我們會熟記部分熱銷商品的促銷活動，當遇到周三銀行日、一日樂翻天的日子，由於有諸多限制常常會使顧客困惑甚至感到不耐煩，所以在結帳之前，我們都會再幫顧客確定他的商品在不在限制條款之內，並提醒他差多少金額可以打折或是滿 1500 元送 100 元的門檻還差多少錢，加強顧客消費的意願。

在賣場時要進行補貨，整理並清潔排面，確保貨架上所有的位置都有商品以及正確的標價和折扣標示。也要配合公司安排的進度進行更換陳列圖、查效期、變價格、查價、盤庫存等的事務性工作。

屈臣氏規定每位員工每週要上三堂課程，課程內容主要為商品知識，新進員工訓練，簡單的外語言對話。特別是商品知識，由於屈臣氏的商品五花八門，了解商品才能針對顧客的需求找出他們需要的產品。線上課程會介紹這個產品的特色、主要成分及功效、它與類似產品不同的部份是什麼、如何用簡短易懂的方式告訴顧客為什麼要買它。在每一個檔期都會有一張「一分鐘任務」的商品表格，上面有六件不同部門的商品，要熟記商品特色、功效、優惠，每個員工都需熟記此表，當有顧客尋求意見時，以此表為第一優先向顧客進行推薦，同時這也是神祕顧客的評分項目之一。

二. 工作時間與輪值方式

工作時間：

我是晚班的工讀，上班時間是 17:30~22:30，因為我早晚班都可以配合輪班，有時候會需要上早班，休假時間是一個禮拜休三天。

輪值方式：

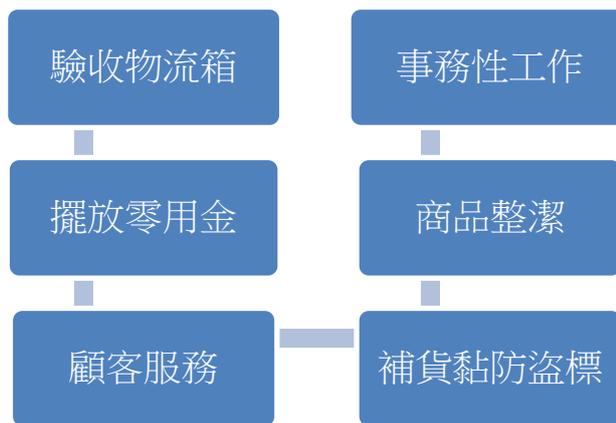
我們排班是由店長去看一天約要多少人去支配，每個月每個人有三次的手指休假，遇到換檔日是不能指休的，如果同一天有超過兩人要指休就要跟其他人協調，避免影響店長排班。

3.4 作業流程分析

一、工作作業內容流程

早班進店的時候會看有沒有夜配的進貨，如果有要先將物流箱擺放適當位子，刷物流箱的條碼進行驗收，接著擺放零用金。到了開店的時間要將門口的商品擺放定位及清潔，之後開始上貨及顧客服務，上貨完畢後要將高失竊商品、開架彩妝、醫美等等高單價的商品黏上 BB 條，並將商品歸位，保持賣場、倉庫的整潔度。

晚班上班時要與早班交接，接續早班未完成的工作。晚班時間客人會比較多，必須更專注顧客服務，同時完成陳列位置的擺設以及將商品歸位。接著要確認隔天的活動，並在下班前將店內活動訊息擺放完畢，關門前要將所有排面拉好維持商品的整潔，之後開始收門口的商品，關門後進行日結動作。如果晚上有夜配或是退貨，也要將商品跟物流箱放置門口，讓司機進行夜配。



圖十三、早班標準作業流程圖



圖十四、晚班標準作業流程圖

3.5 問題點分析

一. 折價卷

屈臣氏的折價卷有非常多種，每張的使用方法跟除外條款都不一樣，有些是從屈臣氏發的，有些是跟其他通路合作的折價卷。一般由門市發給客人的折價卷，都會再跟客人依折價卷上的規定說明折價卷的使用方法、期限、除外條款。但是通常在外面發的折價卷就不會這樣提醒客人，而折價卷上的除外條款字也比較小一點，有些客人會沒仔細看就會直接來門市使用，常常造成客人的不愉快。例如因為限制的商品太多，客人會認為折價卷都是騙人的沒誠意。最常遇到禮拜二、三是銀行日，但是很多折價卷都是銀行日不能做使用，無論是否要以哪種方式付款都無法折抵，造成許多客人的不便。

二. 收銀機取消

工讀生再進結帳的流程時，如果刷了商品，而客人突然說不要或者是入帳錯誤需要取消時，我們就要立即請當班取消商品。但是常常會因為這樣而耽誤到彼此的時間，因為當班如果剛好在忙，我們也要等當班到收銀檯取消或者是在辦公室用電腦取消，所以往往都會浪費掉這些時間，如果剛好是結帳的尖峰時刻也會讓其他客人久等，也容易造成顧客的不愉快。

商品	商品描述	合計	發票序號	日期	收銀員	取消	金額	數量	單位	備註
		1,444.00	122	2017/04/15 22:07:11	張人平					
		0.00	132	2017/04/15 20:58:04	張人平					
		2,000.00	131	2017/04/15 20:57:40	張人平					
	新款購物袋2號	2.00	130	2017/04/15 20:52:32	張人平					
	貼心紙袋-大	1.00	115	2017/04/15 19:56:46	張人平					
	贈品-施巴5.5安絲洗髮乳10ml	49.00	104	2017/04/15 19:31:52	張人平					
	露得佳超薄潔淨護髮無香23片	169.00	104	2017/04/15 19:31:16	張人平					
		105.00	103	2017/04/15 19:25:56	張人平					
	高露潔360度抗敏型牙刷	1,883.20	74	2017/04/15 18:56:44	張人平					
		297.00	69	2017/04/15 18:56:44	張人平					
		479.00	88	2017/04/15 17:47:21	張人平					
	卡尼爾專業淡斑精華50ml	435.00	57	2017/04/15 17:47:06	張人平					
	費淨思神經醯胺潤澤保濕面膜	329.00	57	2017/04/15 17:46:02	張人平					
	費淨思神經醯胺潤澤保濕面膜	329.00	57	2017/04/15 17:45:45	張人平					
	費淨思神經醯胺潤澤保濕面膜	329.00	52	2017/04/15 17:28:35	張人平					
	費淨思神經醯胺潤澤保濕面膜	329.00	52	2017/04/15 17:28:17	張人平					
		319.00	43	2017/04/15 15:34:28	張人平					
	贈品-施巴5.5安絲洗髮乳10ml	49.00	63	2017/04/15 15:32:02	張人平					
	贈品-施巴5.5安絲洗髮乳10ml	49.00	61	2017/04/15 15:25:13	張人平					
	新款購物袋2號	2.00	61	2017/04/15 15:24:02	張人平					
	贈品-施巴5.5安絲洗髮乳10ml	49.00	29	2017/04/15 13:49:21	張人平					
		1,768.00	46	2017/04/15 13:48:19	張人平					
	露得佳輕柔無憂AIR日用護膚2	99.00	45	2017/04/15 13:26:56	張人平					
	露得佳輕柔無憂AIR日用護膚2	99.00	45	2017/04/15 13:26:52	張人平					
		996.20	41	2017/04/15 13:14:36	張人平					
	MISSHA 絲絨完美遮光? 保?	299.00	12	2017/04/15 10:32:06	張人平					
		491.00	16	2017/04/15 10:23:09	張人平					
	贈品-施巴5.5安絲洗髮乳10ml	49.00	15	2017/04/15 10:11:41	張人平					
	華芬妮亞 超淨化潔顏 胺基酸	199.00	5	2017/04/15 09:30:59	張人平					

圖十五、收銀機取消資料表

3.6 改善方案

1. 折價卷

一般由門市給客人的折價卷，我們都會跟說明折價卷的使用方法，但是如果從外面通路發的折價卷，就不會像我們這樣說明，也許是因為折價卷的字體比較小，所以希望公司能從這方面做改善，讓客人能夠清楚了解使用方法及期限。

2. 收銀機取消

有跟當班討論過取消的問題，當班說因為以前有人利用取消的功能犯了保安，所以現在開始取消的權限只有當班以上的職位才有。如果要改善這樣的情況，可以在結帳的時候提醒顧客買的商品是什麼，例如有些髮類商品的洗髮精跟潤髮乳長的很像容易使顧客搞混，我們可以在結帳時跟顧客確認一次。

3.7 工作日誌表

表二、工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ102009	姓名：朱俞亭	撰寫日期：105/10/05
撰寫期間：105/07/01~105/10/05			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/太平店			
部門(單位)/職稱：顧客服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>屈臣氏每天都會有業績目標，每個月都會有一些專注的目標，像是會員卡、換購、環保購物袋、保養品展銷、自有品牌等等的業績目標。而當如果沒有達到目標，就會被上面的主管關切，所以每天上班要很專注這些目標，但是這陣子有時候會沒有達到目標。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>每次沒有達到目標的時候，當時自己會覺得滿無奈的也會不開心，因為客人想消費多少，是客人的權利，我們總不能一定要強迫客人要購買什麼，但是為了達到目標業績，我們自己必須想一些方法吸引客人。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>從這次的事情，自己要學著吸引客人消費，例如說每個月的促銷活動，像是這個月的活動是兩件商品六折，如果客人只拿一件商品，我可以主動告知客人可以再挑選一件有兩件六折的商品，這樣一起帶會比較划算。然而這樣可以漸漸的提升業績，同時可以讓客人覺得我們也很貼心的告知他們優惠訊息。</p> <p>另外像是會員卡的部分，我都會主動告知沒有會員卡的客人，辦卡只要花一次五十元的卡費就能終生使用，也會告訴客人辦卡的好處，然後會送客人一些小禮物，增加他們對會員卡的興趣。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>利用主動告知客人促銷的優惠，通常客人都會很買單，無論消費的多少都能幫助到業績。這樣也讓我養成了一個好習慣，就是在結帳前先幫客人查好優惠的訊息，避免讓客人事後覺得我怎麼沒有主動提醒，這是一個很好的銷售方法。</p>			

表三、工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ102009	姓名：朱俞亭	撰寫日期：105/11/15
撰寫期間：105/11/01~105/11/15			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/太平店			
部門(單位)/職稱：顧客服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>進到屈臣氏只要一有時間就要一直認識商品，但是因為屈臣氏販售民生用品、開架彩妝、護膚、醫美、藥局的商品，商品的種類非常多，常常會遇到客人問說這個好不好用、用起來如何…等的問題，但是因為我目前在屈臣氏實習只有短短幾個月的時間，還沒有很了解每個商品的特性以及有沒有用過商品，所以當客人問我沒有接觸過的商品，我只好跟她們說我還沒有用過，只能大概的跟她們說商品的特性是什麼，但是總會看到她們失望的表情。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>為了能讓顧客滿意帶給顧客一個完整的回應，我要利用機會來了解每個商品的用途、優點，還有評價如何，甚至可以問同事對於商品的知識以及感覺，讓顧客能在當下得到一個好的回答。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>對於店內的所有商品我還無法很有自信的介紹每個商品，有時候介紹給客人還不能很順的介紹完，經歷這些事情我才知道商品是真的必須一一拿起多看多記多學，當顧客有問題需要詢問我的時候，我要站在顧客的立場幫她們介紹，還有提升自己的自信心，如果今天是很有自信的介紹商品客人也會信任妳，甚至以後會變成老顧客，所以需要把客人當成朋友 來對待，這也是讓自己向前走的一小步。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在只要一有時間就會多看每個商品，或是跟同事討論商品，甚至只要有顧客一次買很多，我也會藉這個機會問顧客好不好用，每個顧客都很熱情的回答我。屈臣氏也有每個商品的線上影片，每個禮拜都有規定要上幾堂課，也會多利用線上課程來提升自己對商品的了解。</p>			

表四、工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ102009	姓名：朱俞亭	撰寫日期：105/12/15
撰寫期間：105/11/16~105/12/15			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/太平店			
部門(單位)/職稱：顧客服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>屈臣氏有時候會有兩個月的檔期活動是集點貼紙，消費滿兩百元即可獲得一點的貼紙，當客人結帳的總金額如果差一點點的價錢就可以再多一點的點數，我們就會提醒客人要不要湊到那些金額。有一天我在結帳的時候，客人先表明她要需要貼紙點數，我就幫客人算這些總金額總共會有多少貼紙，當時客人差 68 元即可再獲得一點貼紙，我問客人要不要再拿個 68 元左右的商品，而客人卻拿了 204 元的洗髮精，超過 68 元也超過 200 元的價錢，刷了洗髮精的總金額後差 28 元又能得到一點貼紙，當下我認為如果我沒再提醒顧客差 28 元又能得到一點貼紙的話，會讓顧客認為我沒有做到提醒的責任，甚至讓顧客不滿意而衍生一些問題，所以我又提醒顧客要再湊 28 元或是這些商品就好嗎？而顧客當下就開始發脾氣，認為我一直想叫她花錢，但當下的我只是好意提醒她，卻讓他有這樣的感受，我滿難過。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>也許這樣提醒客人，不是每個客人都能理解接受，所以應該要改變提醒客人的方式。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>主管有詢問那時候發生什麼狀況，雖然我提醒客人是對的，而主管也有教我要怎麼避免這樣的客人。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>下次又遇到這樣的情況，如果客人拿的商品超過要湊的金額，可以再告知客人該商品的價錢，並且提醒會超過多少金額跟總金額會有多少貼紙。</p>			

表五、工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ102009	姓名：朱俞亭	撰寫日期：106/03/02
撰寫期間：106/03/01~106/03/02			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/太平店			
部門(單位)/職稱：顧客服務員			
工作日誌內容=			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>從實習到現在我的上班時間主要是晚班工讀，而晚班幾乎都是一成不變的工作內容，例如補貨、客服、收銀、拉排面，就只是偶爾會幫忙輪早班的工作。這幾天剛好店裡換新的店長，我跟店長說我想當早班的工讀，於是我開始上早班，但是早班的事情我之前沒碰過的就不會做，我會問店長該怎麼做，可是店長給我的感覺是「妳怎麼不會？」或是「妳應該要會的」，當下我會覺得沮喪，因為不是我不學或不是我故意不會，是我沒機會碰到沒有人教過我。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>雖然店長會教我，而當下的感覺真的沮喪跟難過，但是這也是我必須反省學習更多不會的事情。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>從這件事情我學習到的是對自己負責的責任，不能因為自己不會就選擇不做，但就是因為自己不會我才更想學習。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>有跟同事說過這件事情，而她們都很樂意的幫助我，教我不會的工作。所以我會更努力的學習，讓自己不是只應付實習，而是真正的想學習到事情。</p>			

表六、工作日志表 5

班級：行四甲	學號：BZ102009	姓名：朱俞亭	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/03/03~106/03/17			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/太平店			
部門(單位)/職稱：顧客服務員			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近有別家店因為客人結完帳，但是卻沒有消到磁，造成感應器叫引發客人的不愉快，當時那家店的店員一直道歉，客人都不願意領情，讓事情鬧得很嚴重。而我也僅替自己一定要記得幫客人消磁。但是就在今天我卻忘了消到磁，一個我認為不會有貼防盜標的商品，卻貼了防盜標，讓客人結完帳要離開店時，造成感應器叫。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當下我馬上跑去客人道歉，跟他說明是我沒有消到磁，我也馬上拿著商品幫客人消磁。雖然客人沒有表示什麼，但是我真的覺得非常不好意思，讓客人會有不舒服的感覺。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>當下店長有跟我說要如何處理這樣的事情，如果忘記消到磁，要馬上跟客人道歉並把商品拿去重新消磁。消完磁也要由店員拿到門口測試還會不會讓感應器叫，如果不會才可以把商品拿給客人，避免讓客人又發生同樣的情況。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我知道會發生這樣的事情是非常不應該的，所以從這次開始無論是什麼商品，我一定會把商品拿到消磁機消磁，不會再讓同樣的事情又發生。這是自己該必須做好的事情，我不能因為自己的疏忽造成客人的不愉快，要更加謹記跟細心，要讓顧客有購物愉快。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

還沒進入屈臣氏時，認為屈臣氏像一般門市一樣的工作內容，客服、進貨補貨、結帳這樣，然後能學到很多平常不會遇到的事情。但是進入屈臣氏的第一天，除了熟記商品位子還要背各個部門的編號，這讓一開始的我有點消化不良，因為商品的種類很多還有很多開架彩妝跟醫美的品牌。

當初非常開心能在屈臣氏工作，覺得這是一份不錯的工作，裡面也有賣我喜歡的化妝品、保養品，也覺得在屈臣氏上班能學到很多不同的知識，也能得到不同的經驗。而屈臣氏賣的東西賣的也比較多，因為是藥妝店所以很多東西都要認識，活動也很多，所以店內的活動訊息都要了解清楚，當然也會擔心對於需要學習的事務自己可不可以達到主管的要求。

而正式上班了之後大致上還算可以適應，但卻跟我當初想像的不一樣，因為大部分的時間都要一個人顧賣場，要忙事務性工作、服務客人、結帳，常常會讓我無法專心的做好一件事情，當碰觸到新的工作內容時，有時候會覺得自己怎麼什麼事都做不好，明明都教過，為什麼事情還不能做得很好跟有效率；還有跟客人推薦商品，雖然知道怎麼介紹，但有時候在介紹的時候突然就會腦中一片空白，無法很有自信的把產品優勢說出來，也會因為緊張讓說話也變的顛三倒四。而屈臣氏也為了績效一直砍工讀生的時數，一天下來能學到的事情真的有限。

實習過程中有遇到難過的事情，像是客人當下說不要發票，之後又回來跟我要發票，還一直在賣場大聲罵我，怎麼溝通都沒有用。而除了難過的也有難適應的事情，屈臣氏要推銷會員卡和收銀檯背櫃的換購商品，還有最重要的展銷保養品，因為店裡有業績壓力，每天都會被換購率跟會員卡辦卡率還有展銷追著跑，因為我沒有做過這類的工作，所以對我來說真的蠻有壓力的，常常作夢都會夢到我在上班然後在推薦客人買東西，但也因為這樣讓我更想克服跟解決這些問題。

實習最大的收穫是能提升自己，在實習的過程，我漸漸克服自己，以前不敢主動跟客人交談，現在變的很理所當然的可以為客人服務。除此之外也學到很多的商品知識，因為公司有線上學習課程給我們看，影片內容都是店裡所賣的商品知識，這讓我在實習期間吸收到許多我不了解的商品內容，這讓我能清楚的知道產品特性跟顧客介紹時也更容易，而公司也都會有試用品，當我用試用品之後，我也會把我的使用心得分享給客人。

剛開始實習的時候，對於任何有不懂的問題，只能拼命做筆記，遇到不懂的就問，不要浪費太多的時間做白工，下班回到家還要仔細的回想今天所學到的東西，有時候配班會指派一些事情給我們去做，但是剛開始常常做的不是很好動作也很慢，所以偶爾也會被小念一下，但也因為這樣更能激發我更想努力的把事情做好。

服務業真的是一個非常辛苦的工作，要有極大的耐心和忍耐力，另外也要有體力，因為我們常常要搬貨，如果體力不夠做事情也會礙手礙腳的。而當上班遇到挫折也要撐下去，不能因為有挫折感就不往前走。有時也會遇到很不講理的客人，但我們都要好聲好氣的跟他們說，不要因客人情緒影響自己，也不要理直氣壯跟他們討價還價，不管是什麼工作，工作上一定都會遇到困難或是顧客方面問題，我們都要學習也要適應和習慣。而現在久而久之了，熟悉了工作內容，與同事之間的感情也很好，所以現在上班也很習慣很快樂。

4.2 建議

對公司來講，業績重要，公司規定需要換購達成率需要多少、需要賣展銷，但是給收銀員的壓力真的很大，有時候顧客不需要這些東西，不需要一直強迫推銷購買這些商品，有時候也要換個角度來看顧客的感覺，站在顧客的立場上也是一個困擾。

屈臣氏真的能學到很多事情，但是屈臣氏會為了績效一直砍工讀生的時數，所以變成我們在實習的時間很短，能接觸的事情也非常少，一天上 4 小時，服務客人時間就都過去了，沒辦法學到多少東西，甚至會的事情只有那幾樣。畢竟屈臣氏招募實習生是為了讓學生能學習，而不是單單的要實習生來配合他們的人力問題，這是需要改進的部分。

希望學校可以針對實習的學生減少學雜費的金額，雖然老師們很用心的指導在外實習的學生們，但是畢竟在學校使用設備的時間少之又少，希望能夠減免一些費用。而老師的用心我都有感受到，也謝謝老師的關心與鼓勵，很開心我在這一年實習有很多的收穫和成長，也不後悔當初選擇實習選擇屈臣氏。

參考文獻

1. 屈臣氏官網
<http://www.watsons.com.tw/>
2. 屈臣氏 Watsons Taiwan Facebook
<https://www.facebook.com/wtctw>